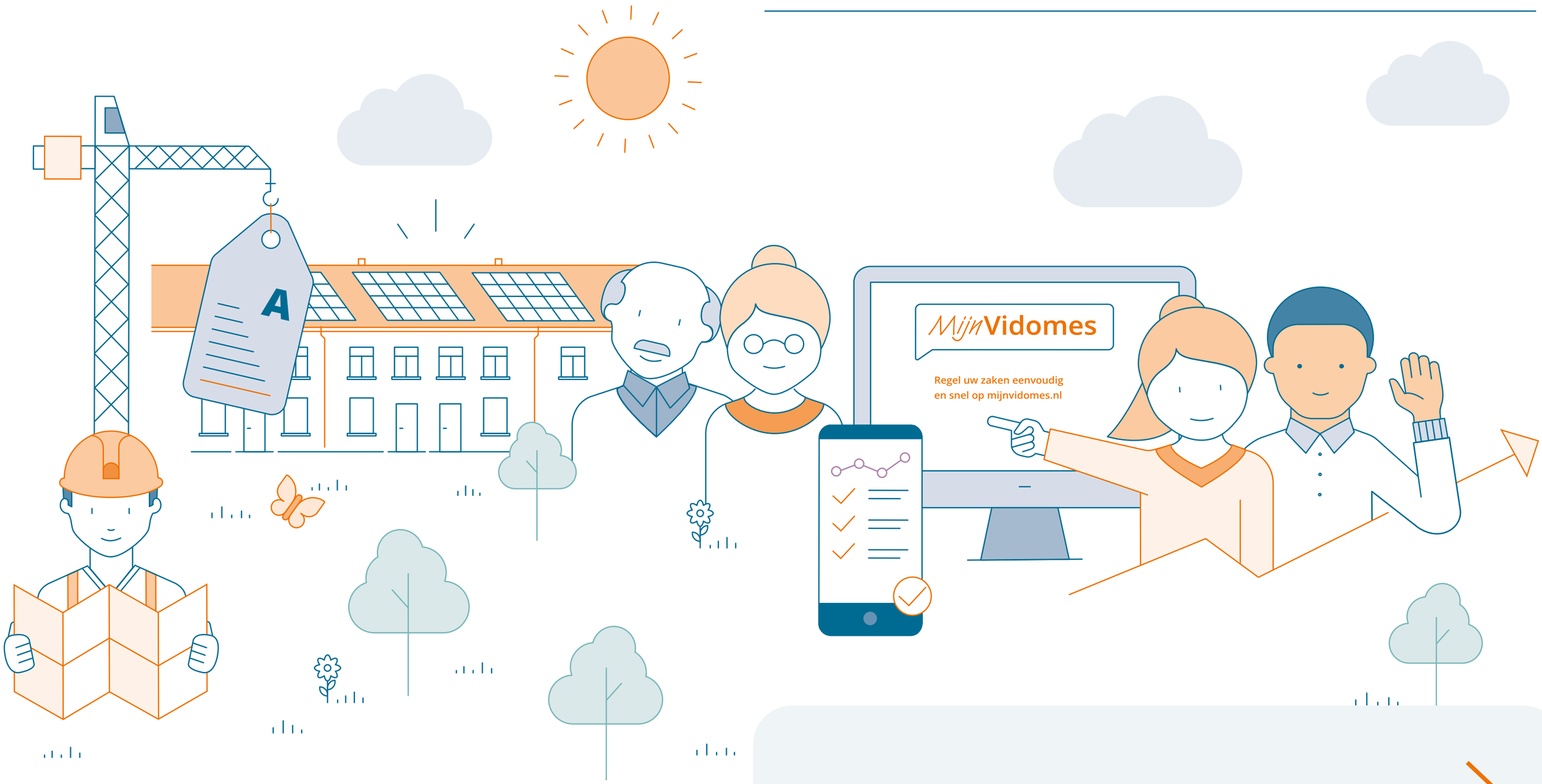
vidomes
wonen is leven

Samen (veer)krachtig



Beknopte versie van het jaarverslag 2020

Voorwoord

1. Onze missie & visie

2. Cijfers

3. Onze ambities & prestaties

4. Communicatie: een terugblik

Voorwoord

In 2020 kwamen de wooncrisis en de coronacrisis samen. We hebben mooie resultaten behaald in uitdagende tijden. Helaas werd ook duidelijk dat nieuwbouw van extra sociale huurwoningen geen vanzelfsprekendheid is. In deze beknopte versie van het jaarverslag blikken we graag samen met u terug.

Jacco Maan en Daphne Braal
Bestuurders

Door COVID-19 was 2020 een jaar dat anders was dan anders. Voor iedereen was het aanpassen. Niet alleen voor onze medewerkers in de buitendienst, maar ook voor de medewerkers die af en toe nog op kantoor, maar vooral vanuit huis werkten. Soms vroegen we bewoners om wat meer geduld en een lange adem en meestal konden we rekenen op begrip. Daar zijn we blij om.

Minder blij zijn we met de weerbarstigheid, zowel nationaal als regionaal en lokaal, in de aanpak van de wooncrisis. Hoge bouwkosten, weinig locaties, beperkte financiële middelen, moeizame (vergunnings)procedures en soms ook negatieve sentimenten over sociale huur. Het woningtekort vraagt de komende jaren om gezamenlijke oplossingen om extra sociale huurwoningen te bouwen.

We zijn trots op de flexibiliteit en veerkracht van medewerkers, naar elkaar én voor onze huurders. Verhuur, onderhoud, renovatie, duurzaamheids- en leefbaarheidsacties, nieuwbouw en klantcontact. Alles ging dankzij ieders inzet én de ondersteuning vanuit het thema ‘Goed Georganiseerd’ gelukkig wel zo goed mogelijk door.

1

Onze missie & visie

Professor Schoemaker Plantage (Delft)

Onze missie

> Vidomes geeft mensen die op ons zijn aangewezen, een thuis. Nu en in de toekomst.

Onze zes strategische thema's

Denkend vanuit eigen kracht en wat allemaal wél mogelijk is, richten we ons deze jaren op de realisatie van onze strategische visie en de bijbehorende Vidomes Doelenkaart 2019-2022. Zes thema's staan centraal:

1. Voldoende geschikte woningen
2. Duurzaam in balans
3. Tevreden klanten
4. Bij elkaar brengen
5. In het oog, in het hart
6. Goed georganiseerd

Onze strategische visie: verschil maken!

> Vidomes wil het verschil maken in maatschappelijke vraagstukken rondom wonen. Niet alleen voor onze huurders, maar ook voor de wereld om ons heen.

Onze werkgebieden

We concentreren ons op de werkgebieden Leidschendam-Voorburg, Zoetermeer, Delft, Rijswijk en het Haagse stadsdeel Leidschenveen.

Klantwaarden

In onze klantvisie onderscheiden we vier klantwaarden. Niet alleen in de komende jaren: we zijn daar toch al volop mee bezig? We zetten flinke stappen in de verbetering van onze dienstverlening door deze klantwaarden in onze manier van werken te verankeren.

Persoonlijk

Samen

Dichtbij

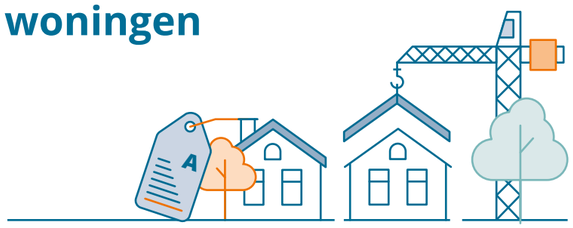
Betrouwbaar

2 Onze cijfers

Van Schuijlenburchstraat (Delft)

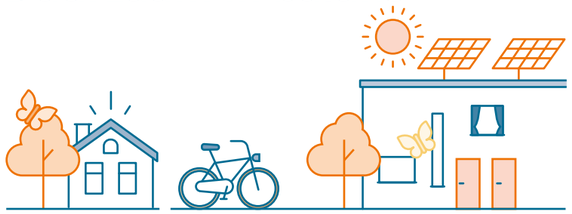
Kerncijfers volkshuisvestelijk

Voldoende geschikte woningen



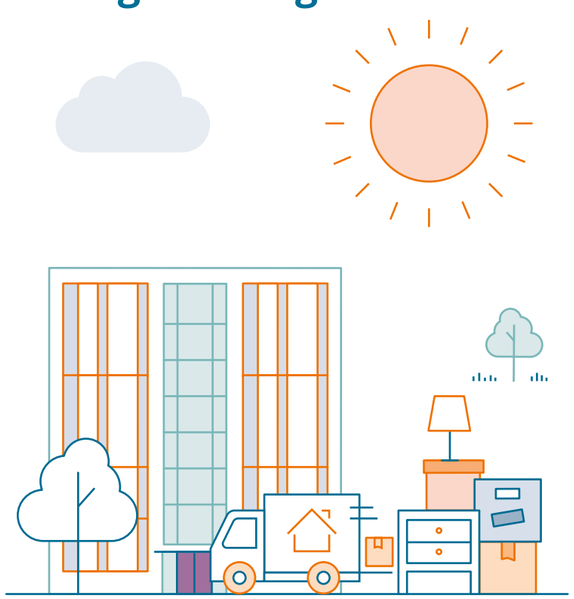
Sociale huurwoningen	**17.967**
Vrije sector huurwoningen	**345**
Koopgarant verkochte woningen	**600**
Uitgaven onderhoud woningen	**€ 41,5 miljoen**
Prognose nieuwbouw t/m 2024	**534**

Duurzaam in balans



Gemiddelde Energie-index	**1,63**
Woningen met zonnepanelen	**930**
Woningen voorbereid op elektrisch koken	**3.669**
Woningen aardgasvrij	**662**
CO_2-uitstoot met onze bedrijfsactiviteiten	**324.634 kg**

Prettig en veilig wonen



Ontruimingen door huurschuld	**11**
Ontruimingen door ernstige overlast, hennep, illegale bewoning	**3**
Bewonersoordeel leefbaarheid	**6,9**
Bemiddeling door seniorenmakelaar schaarse woningen / niet-schaarse woningen	**57 / 22**
Verhuringen aan cliënten van zorg-instellingen via directe bemiddeling	**62**
Huisvesting statushouders	**75**

Verhuur

Aantal woningen verhuurd	**967**
Verhuurd aan huurtoeslagdoelgroep	**90%**
Gemiddeld aantal reacties per woning in regio Haaglanden	**364**
Huuraanpassingen minder of gelijk aan inflatie (<2,6%)	**6.670**
Huuraanpassingen t/m 2,5% boven inflatie (2,6% - 4,6%)	**8.389**
Inkomensafhankelijke huurverhogingen >2,5% boven inflatie (>4,6%)	**1.025**
Huurbevriezing: verzoeken / toegekend	**614 / 486**
Huurverlaging: verzoeken / toegekend	**63 / 37**

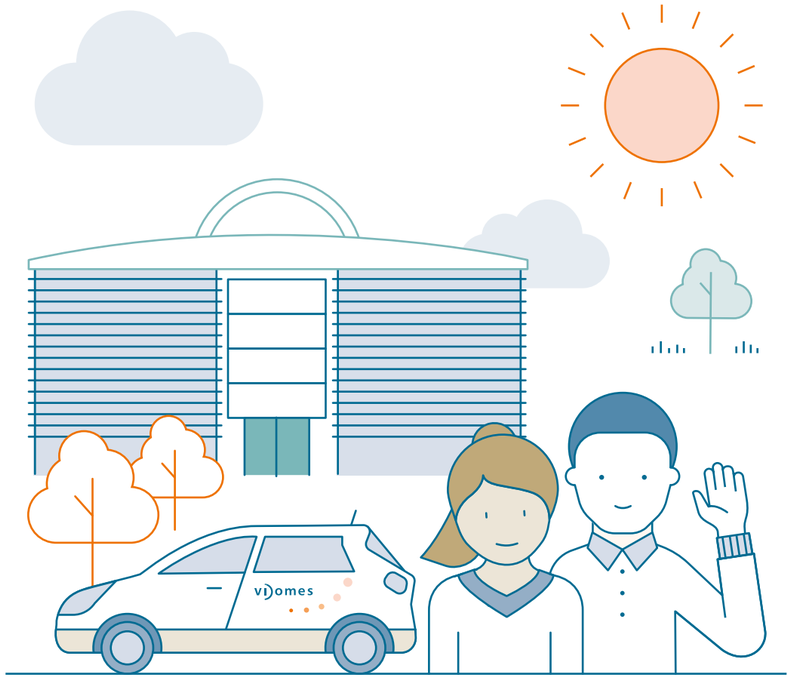
Kerncijfers financieel & organisatie

Tevreden klanten

Telefonische klantcontacten	**79.738**
Klantcontacten per e-mail	**10.397**
Interacties social media (reacties, likes, retweets)	**61.710**
Klantcontacten via Mijn Vidomes	**10.967**
Tevredenheid nieuwe huurders	**7,9**
Tevredenheid vertrokken huurders	**7,7**
Tevredenheid huurders over reparaties	**7,8**
Tevredenheid huurders over planmatig onderhoud	**7,7**
Tevredenheid huurders over contact met KlantContactCentrum	**7,6**

Goed georganiseerd

Aantal medewerkers	**184,9 FTE**
Gemiddelde leeftijd	**46 jaar**
Gemiddeld aantal jaren werkzaam	**8,9 jaar**
Verdeling man / vrouw	**46% / 54%**
Ziekteverzuim	**3,3%**
Nieuwe collega's / doorstroom intern	**39 / 4**
Collega's nieuwe baan / pensioen	**18**
Opleidingskosten per FTE	**€ 1.685,30**
Summerschool: workshops / deelnemers	**8 / 78**



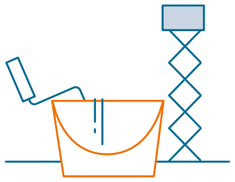
Financieel

Resultaat exploitatie vastgoed	**€ 32 miljoen**
ICR	**2,1**
Loan to value	**41%**
Solvabiliteit beleidswaarde	**55%**
Verhuurdersheffing	**€ 13,5 miljoen**
Toename beleidswaarde vastgoed	**€ 240 miljoen**

Financieel effect van onze maatschappelijke inzet

Door keuzes die Vidomes als stichting voor haar maatschappelijke bijdrage maakt, is er een impliciet financieel effect van ruim 1,5 miljard euro. Hier maken wij het verschil met een commerciële partij. Dit komt omdat Vidomes:

woningen niet verkoopt op het meest gunstige moment, zoals beleggers doen (beschikbaarheid).

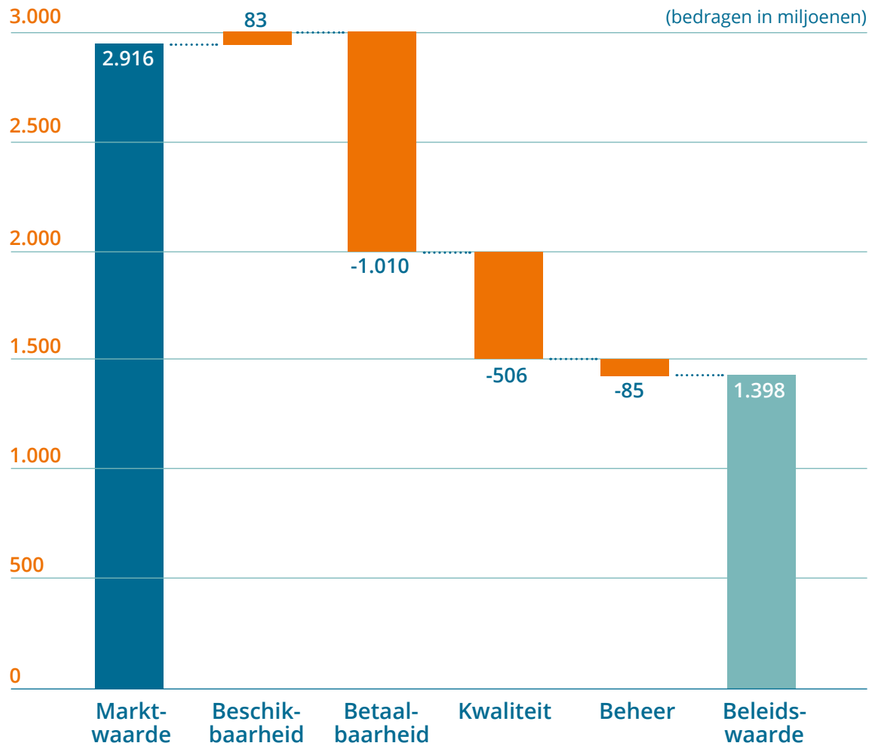


fors meer aan onderhoud uitgeeft dan wat de commerciële norm is (kwaliteit).

maar liefst 26% minder huur vraagt dan een commerciële verhuurder, zodat mensen met een laag inkomen de huur kunnen betalen (betaalbaarheid).

extra personeel inzet voor onder andere leefbaarheid en het bedienen van minder zelfredzame huurders (beheer).

Waterval Marktwaarde naar beleidswaarde



Op onze balans zie je goed het verschil tussen de marktwaarde van ons bezit en het financieel effect dat het werken als woningcorporatie heeft op de beleidswaarde van onze vastgoedportefeuille.

3 Onze ambities en prestaties

Idenburglaan (Rijswijk)

Onze ambities en prestaties

2020

Voldoende geschikte woningen met toekomstwaarde	😐
Duurzaam in balans	🙂
Tevreden klanten	🙂
In het oog in het hart: prettig en veilig wonen	🙂
Bij elkaar brengen: goede match tussen pand en klant	😐
Financiële positie	🙂
Goed georganiseerd	🙂

Tevreden Neutraal

Voldoende geschikte woningen

Tevreden over:

- het vele werk - van nieuwbouw en groot onderhoud tot planmatig en niet-planmatig onderhoud - dat we ondanks alle coronabeperkingen volgens planning uitvoerden.
- de oplevering van 42 nul-op-de-meter-nieuwbouwwoningen.
- de start en voortgang van de bouw van nog eens 175 nieuwe woningen die we in 2021 opleveren.
- de positieve reacties die we van bewoners kregen over de uitvoering van en de begeleiding bij grootonderhoud werkzaamheden.

Neutraal over:

- de levensvatbaarheid van ons businessmodel op de lange termijn in combinatie met de huidige grote investeringsopgaven.

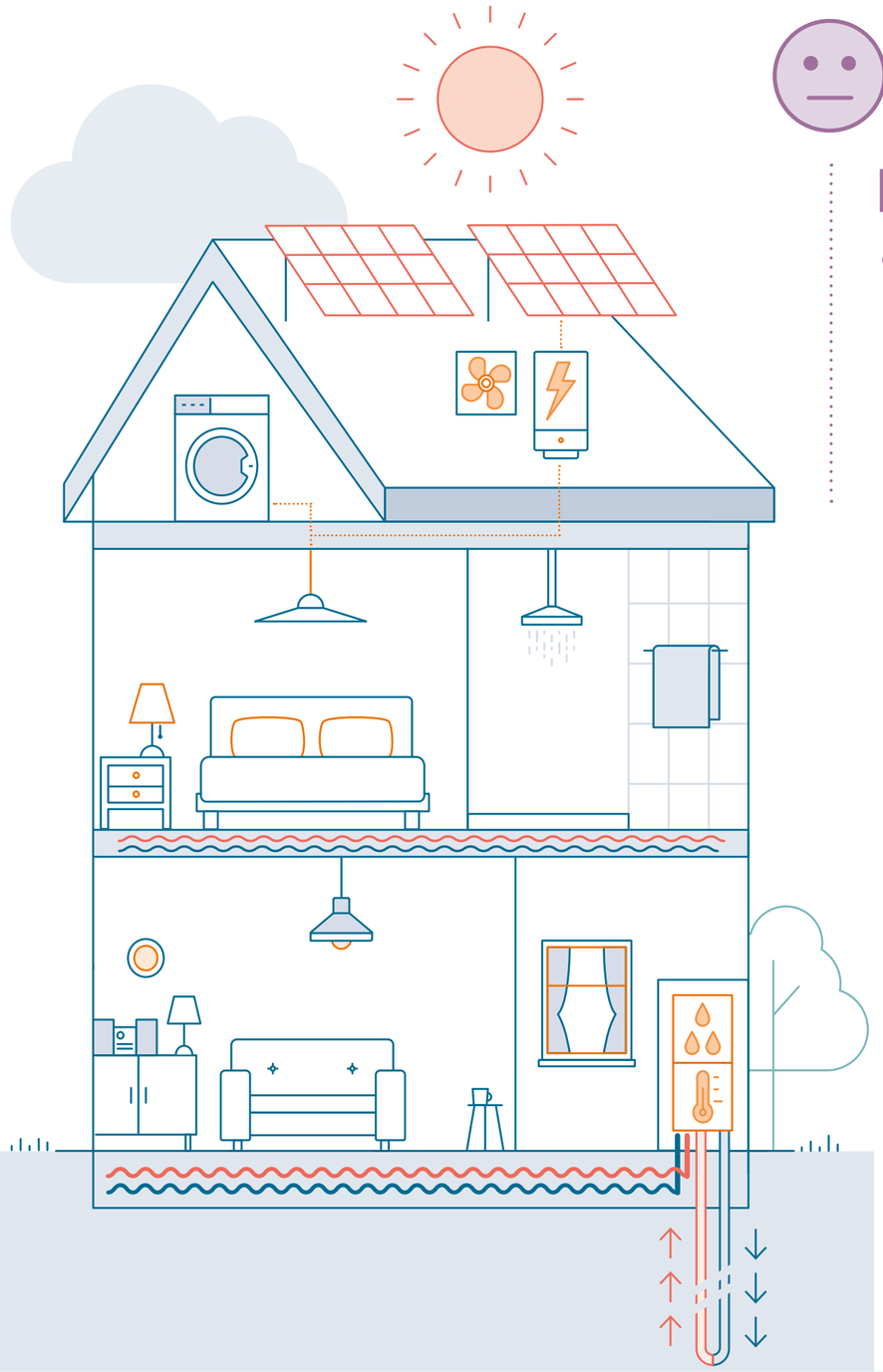
Ontevreden over:

- de uitbreiding van het nieuwbouwprogramma: we merken dat het voor steeds meer gemeenten moeilijk is om sociaal te blijven bouwen.
- de onverwachte maatregel in de overdrachts-belasting waardoor we woningzoekenden niet meer met het gewilde product ‘Koopgarant’ kunnen bedienen.

Duurzaam in balans

Tevreden over:

- de installatie van zonnepanelen bij 152 huishoudens van complex Shawzijde in Zoetermeer.
- de plaatsing van een zogenaamde ‘Reno douchecabine met douche’ in een pilot bij twee woningen in complex Dijkwater in Zoetermeer. Met deze douche wordt 75 tot 80% van de warmte uit het douchewater teruggewonnen!
- de organisatie van drie duurzaamheidscafés. De gemiddelde opkomst was 50 collega’s.
- het besluit van stuurgroep Open Warmtenet Delft voor de start van de ‘Voorlopig Ontwerp + fase’ van open warmtenet in Voorhof en Buitenhof.



Neutraal over:

- project interne borging ‘Nul-op-de-Meter-woningen’ en ‘Energieprestatievergoeding’ is vertraagd. Onderdeel van de implementatie is de verbeterde inrichting van de opdrachtgeversrol van Vidomes richting de uitvoerders van onze projecten.

Ontevreden over:

- door corona hebben we de bijeenkomsten om bewoners te betrekken bij verduurzamen geannuleerd. Helaas staan bewoners wisselend tegenover online bijeenkomsten, waardoor het meedenken en -praten over verduurzaming niet op gang is gekomen.
- voortgang Duurzaam Werken was beperkt. Pilot e-bikes is is door COVID-19 niet gestart. Het vergroenen van de wijklocaties is verschoven naar 2021.

Tevreden klanten

Tevreden over:

- gemiddeld rapportcijfer van 7,7 voor klanttevredenheid.
- rapportcijfer van 8 of hoger van 66% van de respondenten voor klanttevredenheid.
- inzet van de verbeterteams.
- livegang Mijn Vidomes, het klantportaal voor onze bewoners.

Neutraal over:

- respons van 22% op klant-tevredenheidsonderzoeken.

Ontevreden over:

- klanttevredenheidsscore van 4,8 op klachtenproces. In 2021 wordt het klachtenbeleid herzien en onder de aandacht gebracht.
- 87% van de terugbelverzoeken is binnen de termijn van 2 werkdagen afgehandeld. De doelstelling was 90%.

Bij elkaar brengen

Tevreden over:

- groei naar 486 gebruikers (+300!) van de huurbevriezingsregeling en 37 gebruikers van de (nieuwe) huurverlagingsregeling.
- van de huurwoningen is bijna 90% met een voor de primaire doelgroep betaalbare huur verhuurd.
- daarmee zorgden we ervoor dat 80% van al onze woningen werd verhuurd aan de primaire doelgroep (doelgroep voor Passend Toewijzen).
- samenwerking seniorenmakelaars in Delft en Zoetermeer: goed resultaat in Zoetermeer en geleerde lessen in Delft.
- met het project ‘foto’s en plattegronden’ maken we een grote kwaliteitsslag in de informatie-voorziening bij advertenties.

Neutraal over:

- resultaat lobby na Manifest Passend Wonen: betere wetgeving om te mikken op huurprijs, passend bij inkomen. Tegelijkertijd is het lastiger geworden om te sturen op kleiner gaan wonen bij te groot wonende senioren.

Ontevreden over:

- blijvende toename van wachttijden voor woningzoekenden: gemiddeld 72 maanden in 2020.
- 48 maanden wachttijd voor spoed-zoekers (zonder urgentieverklaring), zelfs voor een minder gewilde woning.
- 967 sociale verhuringen: aantal vrijwel gelijk aan 2018 en 2019.

In het oog in het hart

Tevreden over:

- scherpe doelstelling op huurachter-standen ruim behaald.
- convenant ‘huisvesten zorgafhankelijke doelgroepen’ gesloten in Delft.
- het uitvoeren van de leefbaarheids-plannen, ondanks de coronabeperkingen.
- behaalde resultaten bij de huisvesting van statushouders en kwetsbaren.
- nieuw woonconcept ontwikkeld in de nieuwbouw aan de Van Alkemadestraat / Van Schuijlenburchstraat met Pieter van Foreest, gemeente Delft en Delft voor Elkaar.
- in Leidschendam-Voorburg gestart met een flatcoach.
- uitbreiding van het aantal complex- en wijkbeheerders in onze wooncomplexen en buurten.

Neutraal over:

- huurders geven de leefbaarheid een 6,9 in het woonbelevingsonderzoek.
- samenwerking intern en extern had te lijden onder de coronabeperkingen, het was soms lastig en stelde ons voor uitdagingen.

Ontevreden over:

- toename van ondermijning in het wonen. Gaat om zaken als: illegale bewoning, ernstige drugsoverlast en illegale prostitutie in onze woningen.
- het aantal rode complexen is gelijk gebleven.

Goed georganiseerd

Tevreden over:

- het gemiddelde ziekteverzuimpercentage van 3,3% (norm: 3,5%).
- gesprekscyclus aangepast: van beoordelen, naar resultaatgericht samenwerken, persoonlijke ontwikkeling en het goede gesprek.
- de flexibiliteit van collega's naar aanleiding van de coronacrisis met de herinrichting van werkprocessen en het thuiswerken.
- Talent in huis: het concept medewerkersprofiel voor de toekomst staat! Dit met medewerking van verschillende collega's uit de organisatie.
- nieuwe innovatieve ontwikkelingen, zoals een app voor inspecties van woningen door opzichters en verkenning robotisering bij Financiën.
- beter inzicht in data en betere stuurinformatie.
- samenwerking met andere corporaties op het vlak van digitalisering.

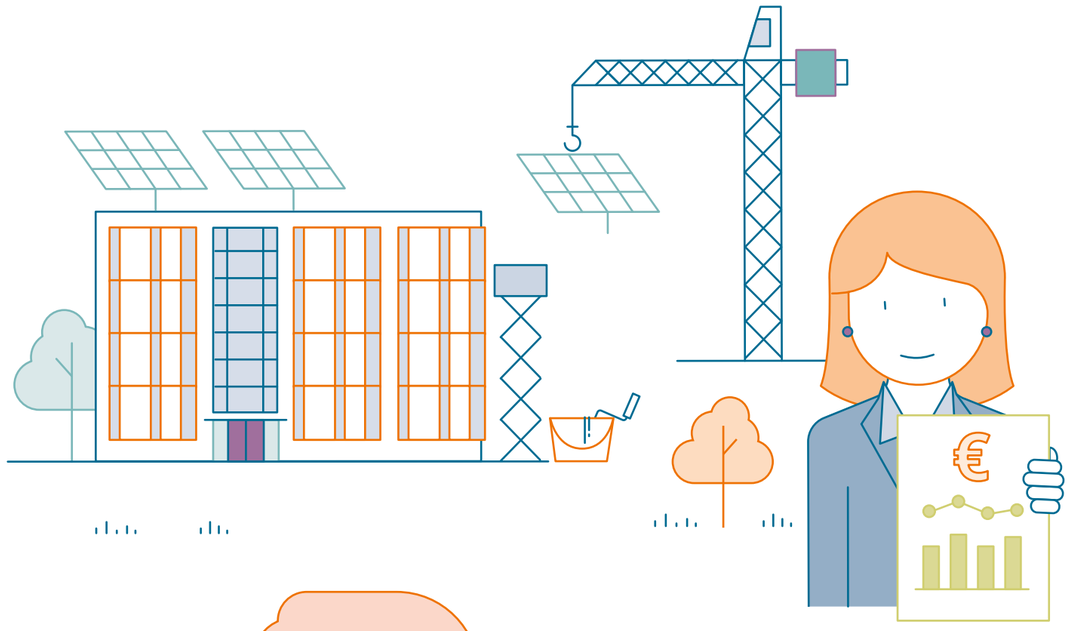
Neutraal over:

- de optimalisatie van processen rondom vastgoedsturing en het projectmatig verbeteren van de planning van vastgoedprojecten.
- besparing van 15% op de bedrijfslasten.

Ontevreden over:

- corona zorgde voor veel ad hoc werkzaamheden. Hierdoor is een aantal projecten vertraagd of uitgesteld.
- het verbeteren van onze inkoop door onze bestedingen te analyseren. Zo kunnen wij beter sturen op besparingen in de verschillende inkoopstromen.

Financiële positie



Tevreden over:

- onze financiële huishouding: de basis is goed. We voldoen aan alle financiële normen ondanks de enorme druk van belastingen en heffingen.
- B-score in de Aedes Benchmark op het onderdeel bedrijfslasten. We blijven ons inzetten om onze doelmatigheid te verbeteren.

Neutraal over:

- de papieren waardestijging van ons vastgoed met ruim € 223 miljoen.
- het grotendeels realiseren van de begroting: niet alle voorgenomen investeringsplannen (vastgoed) zijn volledig in 2020 gerealiseerd.

Ontevreden over:

- we kunnen onze maatschappelijke opgaven niet betalen en daar is ook nog geen doorbraak in (onderzoek ‘opgaven en middelen’).
- onze kasstromen staan steeds meer onder druk. Dit komt door de combinatie van het wettelijke huurbeleid en de steeds verder toenemende uitgaven aan belastingen en heffingen.

4

Communicatie: een terugblik

Petuniatuin (Zoetermeer)

Communicatie: een terugblik

2020

Unieke bezoekers vidomes.nl	**184.863 (+45.816)**
Verzonden mails huurdersnieuwsbrief	**18.462 (+7.522)**
Verzonden mails stakeholdersnieuwsbrief	**1.850 (+316)**
Aantal weergaven video	**12.376 (+10.046)**

Vidomes.nl

In 2020 bezochten nog meer mensen vidomes.nl. Opvallend was de bezoekerspiek begin september. Dit had natuurlijk alles te maken met de livegang van Mijn Vidomes.

Nieuwsbrief

Via een campagne onder onze huurders hebben we nieuwe abonnees geworven. Dat verklaart de grote stijging van het aantal verzonden huurdersnieuwsbrieven.
De huurdersnieuwsbrief en de stakeholder-snieuwsbrief (@stake) zijn in 2020 vier keer verstuurd.

Video

Mede door corona hebben we nieuwe type video's geproduceerd. Crewvideo's bijvoor-beeld, waarin medewerkers een modelwoning laten zien om huurders een beeld te geven van hun gerenoveerde woning. En we breidden onze videocollectie 'Vidomes legt uit' verder uit met video's over Mijn Vidomes, de huuraanpassing en duurzaamheid.

Social media

We plaatsten in 2020 maar liefst drie keer zoveel Facebook-berichten dan in 2019. Daarnaast zorgden onze berichten voor meer interactie en vooral positieve betrokkenheid.

Facebook

Volgers 2020	**1.243**
Berichten 2020	**150**

LinkedIn

Volgers 2020	**3.268**
Berichten 2020	**71**

Twitter

Volgers 2020	**2.178**
Berichten 2020	**27**

Samen (veer)krachtig

Beknopte versie van het jaarverslag 2020

REDACTIE
Vidomes

ONTWERP
Pony Design Club

vidomes.nl/jaarverslag